主动进行直接调查的准则

根据《申诉专员条例》第 7(1)(a)(ii)条，申诉专员获赋予权力，可以主动就某些事项进行调查，即使事前没有接到有关这些事项的投诉。

有了这项权力，申诉专员可以更加积极主动，处理一些关乎广大市民利益及广受关注的问题。直接调查在下列几方面尤其能够发挥作用：

(a) 彻底跟进单是调查投诉或许亦未能解决的各项相关的问题；

(b) 解决初萌芽的问题；以及

(c) 处理那些可能并非投诉所针对，但却相信或怀疑是引起投诉的根本问题，从而一劳永逸地彻底解决周而复始的投诉。

申诉专员已制定下列概括的准则，作为决定是否就某些事项进行直接调查的考虑因素：

(a) 该事项关乎公共行政，涉及《申诉专员条例》所界定的指称或涉嫌行政失当的行为；

(b) 该事项必须是相当重要和复杂，代表社会普罗大众或最低限度代表社会某个阶层的利益、意愿或期望；

(c) 个别人士受屈的个案通常不会是直接调查的对象，因为受屈的个别人士没有理由不能自行提出投诉；

(d) 该事项因《申诉专员条例》第 10(1)条所限，例如因超逾时效限制、投诉人并非个别受屈人等等而不能采取行动，惟申诉专员却认为事关重大；

(e) 该事项通常不会经由法庭或根据任何条例设立的审裁处审理，或按常理估计，受该事影响的人应不会向法庭或任何审裁处寻求补救；以及

(f) 衡量不进行直接调查的后果，然后决定当时是否进行直查的适当时候。

要强调的是，上述只不过是一些准则，其内容并非钜细无遗；至于是否进行直接调查，主要仍须视乎实际的情况和问题而定。